行政

脱离政府机制后首个完整的年度

1.1　申诉专员公署自一九八九年成立以来，一直参照政府部门的模式运作，不单在行政及财务安排上须跟随政府规例，而且属下人员都是从政府借调过来的公务员。自二零零一年十二月十九日起，本署在行政体制、运作程序和工作方法上脱离政府机制，因此，二零零二／零三年度是本署在脱离政府机制后首个完整的运作年度。本署已经建立起本身的行政制度，并逐步减少依赖政府部门提供的服务，不过，本署仍会继续使用那些较具成本效益的政府服务。

行政安排备忘录

1.2　本人与政府当局已磋商完毕，为行政安排备忘录确定了最后拟稿，作为本署与政府之间在行政安排和工作关系方面的指引。然而，或许是由于当局为各政府部门和政府资助机构引进了新的财政安排，这份备忘录尚未正式签署作实。本人仍在等候政府的消息。虽然行政安排备忘录迟迟未能落实，但这并没有影响本署以独立单一法团的模式运作。

财政安排

1.3　政府当局控制公共开支增长的措施，对本署的运作亦造成影响。由于预期未来数年政府将减少拨款，本人已即时中止招聘总调查主任的工作，并且把职务重新调配，由本署现有的人员分担处理。随着近年工作量增多，预期本署在履行服务承诺方面将会面对较大的工作压力。本人会视乎情况需要，继续聘用临时职员，以应付突然增加的工作量。

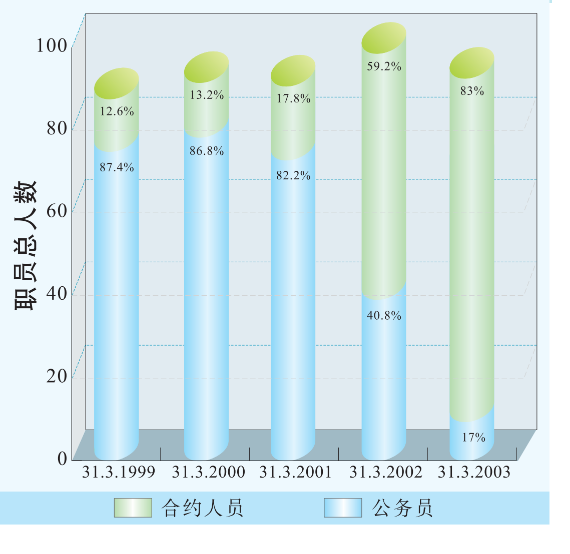
1.4　随着公务员减薪，政府亦相应地调低了本署周年拨款中的薪酬项目部分。为尊重合约精神，本署让所有合约职员选择是否接受经修订的薪酬水平，才实行减薪。

1.5　本人会审慎地运用所获得的资源，并且会透过定期检讨本署的运作、员工职制和工作方式，致力维持现有的服务水平，以及确保善用资源。同时，本人会凭过去节省下来的款项设立储备金，希望致力为本署提供较长远的发展资源。

职员编制

1.6　截至二零零三年三月三十一日止，本署已聘请了76 名合约人员，占全体职员的83%（本署编制的职员总人数是92 人）。当中大约75% 的调查人员职位已由合约人员担任。然而，本署在逐步把公务员调回政府的同时，亦须确保新聘任的合约人员能尽快掌握调查经验。预期余下的16 名公务员将于二零零三／零四年度全部调离本署，届时本署全体职员都会是根据《申诉专员条例》聘用的合约人员。本人谨借此机会向历年来借调到本署的公务员致谢，感谢他们在过去十多年来尽忠职守，表现出卓越的专业精神。

图表 1.1　本署的合约人员



第一章

第一章

1.7　本署从政府借调过来的两位助理申诉专员即将退休，本人已透过公开招聘的方式，聘请了合约人员填补职缺。新聘任的两位助理申诉专员将分别于二零零三年四月和六月上任。

1.8　由于本署的工作量有季节性的增减，加上在职的公务员陆续调离本署，本人会继续聘用以日薪或个案数目计算薪酬的临时职员，以应付季节性的工作需要和弥补新聘用人员经验不足之处。

高级人员薪酬检讨

1.9　二零零二年一月，政府就20个选定的政府资助机构（包括本署）的高级行政人员薪酬进行了一项内部检讨。其后，政府于二零零三年二月决定，维持本署四个最高级职位（即申诉专员、副申诉专员及两位助理申诉专员）的架构、职级、人数和薪酬等安排不变。

员工培训

1.10　本署极为重视员工培训，希望为在职同事提供持续的发展。鉴于署内大部分都是新招聘的人员，因此需要投入较多资源，以提高他们的专业水平。本署已制定了有关策略，包括为新入职人员提供入职指导，并就不时出现的问题举办复修课程，以及就相关的法例或某些必需的技巧等举行专题研讨会。这些课程和研讨会主要由本署的行政组人员及较资深的调查人员主持和统筹。

1.11　我们不仅选用公务员培训处筹办的课程，而且会继续聘请外间的机构提供训练。除了与工作有关的培训、研讨会和经验交流会（例如每年一度的「专业发展会议」）之外，本署亦定期举办名为「交流心得」的聚会，让员工就较轻松的话题进行讨论和互相交流。

1.12　本人决意要将属下人员发展成为一支干练的队伍，致力为促进公平、公开、高透明度及问责的公共行政而作出贡献。

办公地方

1.13　本署于二零零二年九月六日迁进位于信德中心的永久办公地方。基于楼价的考虑，本署未能把所有职员集中在同一层或相连的楼层内办公，本人最后决定以较合理的价钱购置分处毗邻两座大厦的办公地方。首长级人员及调查组的办公室全部设在东座30楼，而资源中心和行政组别的办公室则设在西座25楼。购入价均为该两座大厦历来的最低价。分隔在两座大厦工作固然有所不便，但本署人员尽量利用电脑联系（包括为举行会议而装设的视像镜头），因而把不便减至最低。

图表 1.2　新办公地方的接待处

对本署的投诉

1.14 在本年度，本署接到八宗有关本署人员的态度及工作程序的投诉。这些投诉都交由本署的行政组人员审慎研究，再经本人亲自审批，才授权属下人员回覆投诉人及采取跟进行动。

图表 1.3 对本署的投诉

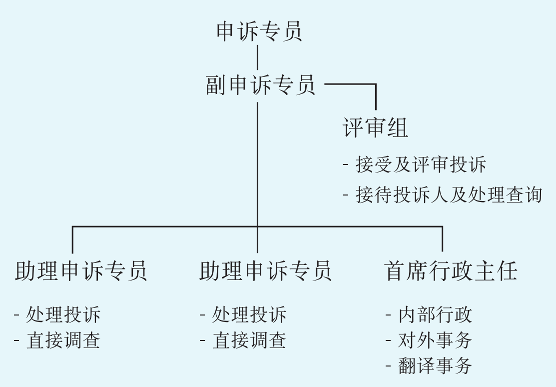
结论 / 投诉性质	成立	部分成立	不成立	未能作出定论
工作人员态度（包括延误及疏忽）	1	-	4	2
工作程序	-	1	-	-
合 计	8			

本署重视并认真处理这类投诉，因为这类投诉给予我们一个反思的机会，让我们检讨所持的尺度。我们珍惜从中所汲取的经验，并随时乐意改善工作方法及程序。不过，对本署人员的各种指称，许多时只是由于投诉人对本人就调查结果所作的结论不满意，故此不一定能反映本署人员的工作表现。

组织架构

1.15 本署的组织架构简列如下：

图表 1.4 组织架构



本署较详细的组织图载于**附件 1**。本人仍会尽量维持一支精简的员工队伍。